

## ***The Influence of Employee Service Providing Capability and Achievement Motivation to Employee Service Quality Performance at PUD Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kebumen***

**Shinta Restika, Andi Setiawan<sup>2</sup>, Sri Wahyuni**

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Indonesia

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of Employee Service Using Capability and Achievement Motivation on Employee Service Quality Performance at the Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa in Kebumen Regency. Data collection methods used are interviews, questionnaires, and literature. The questionnaire used is the Agree-Disagree Scale with a scoring of 10 (1-10) points with the sample collection method used is impossible sampling with a sample of 60 employees at the Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa in Kebumen Regency. The analysis technique used is validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, linearity test, multiple linear regression analysis, t-test, F test, and coefficient of determination with SPSS 24. These results indicate that the variable Employee Service Providing Capability (X1) and Achievement Motivation (X2) have a significant positive effect on Employee Service Quality Performance (Y) at Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa, Kebumen Regency. This research is expected to be a solution to the problems that exist at Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa, Kebumen Regency by applying Employee Service Providing Capability and Achievement Motivation to improve Employee Service Quality Performance better.*

**Keywords:** *Employee Service Provider Capability, Achievement Motivation of Employee Service Quality Performance.*

## **Pengaruh *Employee Service Providing Capability* dan Motivasi Berprestasi terhadap *Employee Service Quality Performance* pada PUD Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kebumen**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Employee Service Providing Capability* dan Motivasi Berprestasi terhadap *Employee Service Quality Performance* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan tinjauan literatur. Kuesioner yang digunakan adalah *Agree-Dissagree Scale* dengan *scoring* 10 poin (1-10) dengan metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah *non probably sampling* dengan sampel 60 pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedasitas, uji multikolinearitas, uji linearitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi dengan SPSS 24. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Employee Service Providing Capability* (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap *Employee Service Quality Performance* (Y) pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi terhadap permasalahan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen dengan mengaplikasikan *Employee Service Providing Capability* dan Motivasi Berprestasi untuk meningkatkan *Employee Service Quality Performance* yang lebih baik.

**Kata kunci:** *Employee Service Providing Capability*, Motivasi Berprestasi *Employee Service Quality Performance*.

## PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap kebutuhan pokok masyarakat, khususnya air bersih menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa merupakan perusahaan jasa penyedia air bersih bagi masyarakat Kota Kebumen. Perusahaan selalu berusaha mencapai tujuan perusahaan, yaitu mencukupi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan yang akan dicapai, Perusahaan Umum Daerah Tirta Bumi Sentosa membutuhkan sumber daya manusia yang mendukung. Hal inilah yang selalu dilakukan oleh setiap perusahaan.

*Employee service providing capability* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *employee service quality performance*. *Employee service providing capability* adalah kemampuan pegawai dalam menyediakan layanan terhadap pelanggan. Kemampuan memberikan pelayanan terbaik merupakan sifat yang dibawa sejak lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas melayani merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Ghozali 2017). Parameter yang spesifik dari kemampuan pegawai dalam melayani dapat diukur dari hasil kerja, ketepatan waktu kerja, keahlian dan keterampilan, penguasaan metode kerja, tanggung jawab bekerja, pemanfaatan prasarana kerja, mengurangi kesalahan kerja, kemampuan mengatur biaya, dan kemampuan bekerjasama (Jufrizen 2017).

Faktor lain yang mempengaruhi *employee service quality performance* yaitu motivasi berprestasi. Motivasi

berprestasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan semangat seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi berprestasi penting artinya karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Pristiyani 2016). Motivasi berprestasi menjadi komponen yang sangat berperan dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pegawai memiliki motivasi berprestasi yang tinggi akan mempunyai semangat, keinginan, dan energi yang besar dalam diri individu untuk bekerja seoptimal mungkin (Kahfi, Khurosani et al. 2017)

Kinerja merupakan tindakan yang dilakukan oleh karyawan dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur melalui kuantitas, kualitas, jangka waktu, tingkat kehadiran dan kerjasama. *Employee service quality performance* merupakan evaluasi kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Semakin tinggi *employee service quality performance*, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan (Pratama 2017).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melayani kebutuhan air masyarakat di Kabupaten Kebumen. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa atau pelayanan dituntut untuk melayani masyarakat dengan baik. Kinerja pegawai yang baik

tentunya akan membuat pelanggan puas. Tujuan dari perusahaan jasa yaitu mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat ditentukan dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kinerja pegawai yang baik ditentukan oleh pegawai itu sendiri. Target yang ingin dicapai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen yaitu peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya seharusnya diikuti dengan peningkatan *Employee service providing capability* dan motivasi berprestasi pegawai.

Fakta di lapangan yang ditemukan pada penelitian ini bahwa kemampuan pegawai dalam melayani menurun. Informasi ini didapat dari internal Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Kondisi ini jika dibiarkan berlarut-larut akan berdampak kepada *employee service quality performance* secara jangka pendek dan kepuasan pelanggan secara jangka panjang. Beberapa studi terdahulu mengingatkan setiap perusahaan baik publik maupun swasta memajukan sumber daya manusia mereka untuk bekerja secara profesional dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pelanggannya tanpa diskriminasi. Untuk menjadi profesional perusahaan harus menekankan kemampuan dalam melayani pelanggan. Untuk bekerja secara sungguh-sungguh setiap pegawai harus memiliki motivasi berprestasi dalam diri mereka. Apabila karyawan perusahaan telah benar-benar profesional maka akan sangat mudah bagi perusahaan untuk mencapai target. Dengan motivasi berprestasi dapat mendorong

pegawai melampaui target yang ditetapkan.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun penjabaran tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis seberapa besar pengaruh *Employee Service Providing Capability* terhadap *Employee Service Quality Performance* Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen.
2. Menganalisis seberapa besar pengaruh Motivasi Berprestasi terhadap *Employee Service Quality Performance* Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen.

### **Tinjauan Pustaka**

#### ***Employee Service Quality Performance***

*Employee service quality performance* apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Fadhil and Mayowan 2018). Kinerja karyawan merupakan kegiatan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Hasmin 2017).

#### ***Employee Service Providing Capability***

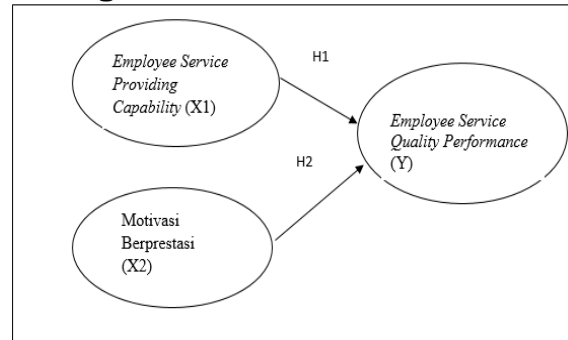
*Employee Service Providing Capability* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan.

*Employee Service Providing Capability* dapat disebut juga kemampuan kerja pegawai. Pada perusahaan jasa, kemampuan kerja yang dimaksud yaitu kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan. Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan mereka (Wardani 2018).

### Motivasi Berprestasi

Menurut Murray dalam Gould & Weinberg istilah motivasi berprestasi merupakan perpaduan dari dua istilah “motivasi” dan “prestasi” yang membentuk suatu kesatuan makna dan interpretasi. Motivasi berprestasi adalah usaha seseorang dalam menguasai tugasnya, mencapai kesuksesan, mengatasi rintangan, penampilan yang lebih baik dari orang lain, dan mendapatkan penghargaan atas bakatnya. Menurut Santrock motivasi berprestasi itu adalah keinginan untuk menyelesaikan sesuatu demi tercapainya suatu standar kesuksesan atau melakukan usaha dengan tujuan untuk mendapatkan suatu kesuksesan (Saputra and Mulia 2021).

### Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Data primer yang diolah, 2021

**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis Gambar 1 tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Hipotesis Nol (H0)

H01 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Employee Service Providing Capability* terhadap *Employee Service Quality Performance* Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen

H02 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara motivasi berprestasi terhadap *Employee Service Quality Performance* Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen

Hipotesis Alternatif (Ha)

Ha1 : Ada pengaruh yang signifikan antara *Employee Service Providing Capability* terhadap *Employee Service Quality Performance* Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen

Ha2 : Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi berprestasi terhadap *Employee Service Quality Performance* Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen.

### Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa yang berada Di Jalan Arungbinang Nomor 12, Kebumen. Pemilihan sampel untuk penelitian ini yaitu dengan metode *non probably sampling* dengan teknik sampling menggunakan sampling jenuh dengan jumlah sampel yaitu 60 responden.

### METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner dan tinjauan pustaka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan uji instrumen, uji karakteristik responden, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda dengan SPSS 24.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Tingkat validitas diukur dengan membandingkan nilai  $r$  hitung pada tabel *Correlation* yaitu total nilai *Pearson Correlation* untuk setiap indikator variabel, dengan nilai  $r$  tabel yang sesuai pada ketentuan *degree freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian (Ghozali 2016). Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi 5% dan  $df=28$  adalah 0,3610. Dalam penelitian ini diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi < 0,05, hal ini berarti seluruh variabel dapat dikatakan valid. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Dengan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,70 dapat dinyatakan bahwa variabel

yang diteliti adalah reliabel (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini diketahui bahwa jika seluruh instrumen memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,70, jadi dapat dikatakan jika seluruh variabel adalah reliabel.

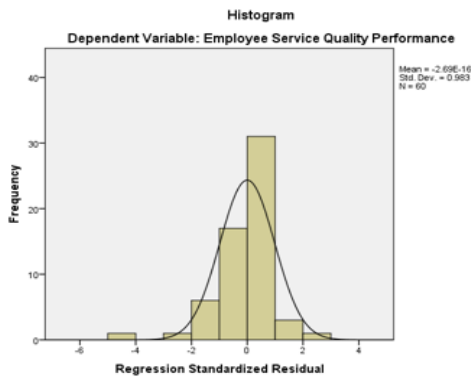
#### Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil karakteristik responde didapatkan hasil persentase jenis kelamin dan jabatan pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Prosentase jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebesar 75%. Sedangkan, bagian dengan komposisi terbanyak dimiliki oleh bagian Teknik yakni sebesar 25% dan komposisi yang paling kecil dimiliki oleh bagian Gudang dan SPI yakni 3,3%.

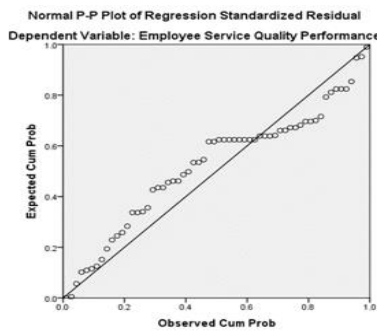
#### Analisis Deskripsi Persepsi Responden

Hasil analisis presepsi responden pada variabel *Employee Service Providing Capability* (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 79,42, Motivasi Berprestasi (X2) memiliki nilai rata-rata yang tinggi yakni sebesar 80,47, dan *Employee Service Quality Performance* (Y1) dapat diketahui bahwa jawaban responden memiliki rata-rata nilai yang tinggi yaitu 81,88.

## Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Sumber: Data yang diolah, 2021



Sumber: Data yang diolah, 2021

### UJI KOLMOGROW-SMIRNOV

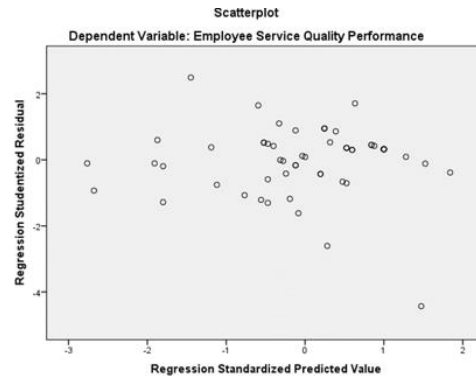
#### TES KOLMOGOROV-SMIRNOV SATU SAMPEL

		Nilai Sisa Tidak Baku
N		60
Parameter Normal	Mean	.0000000
	Std. Deviasi	2.82093347
Sangat Ekstrem	Mutlak	.152
Perbedaan	Positif	.131
	Negatif	-.152
Kolmogorov-Smirnov Z		.152
Asy mp. Sig. (2-arah)		.113

Berdasarkan hasil dari Uji Kolmogrow-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,113 lebih besar dari 0,05, hal ini dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Pengujian yang telah dilakukan dengan Grafik Histogram, Grafik Plot Probabilitas Normal (Normal Probability Plot Graph) dan Uji Kolmogrow-Smirnov menghasilkan

konsistensi bahwa model regresi yang diteliti memiliki distribusi normal.

## Uji Heterokedastisitas/Heterokedasitas



Grafik *Scatterplot* menunjukan bahwa titik-titik yang menyebar secara acak serta baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Hasil ini menunjukkan bahwa data tidak mengalami gejala heterokedastisitas, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam pengujian.

## Uji Multikolinearitas

### HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

#### Koefisien

Model	Statistik Kolinearitas	
	Toleransi	Faktor Inflasi Varians
1 (Konstanta)		
X1_Employee Service Providing Capability	0,359	2,782
X2_Motivasi Berprestasi	0,359	2,782

a. Dependent Variable: Employee Service Quality Performance

Berdasarkan hasil dari Uji Multikolinearitas yang menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki Toleransi (Tolerance) > 0,01. Pada variabel X1 nilai Toleransi (Tolerance) sebesar 0,359 > 0,01 dan X2 nilai Toleransi (Tolerance) sebesar 0,359 > 0,01. Selanjutnya dapat dilihat dari nilai Faktor Inflasi Varians

(Variance Inflation Factor) yang menunjukkan angka di bawah 10. Nilai Faktor Inflasi Varians (Variance Inflation Factor) pada X1 sebesar 2,782 < 10, X2 memiliki nilai Faktor Inflasi Varians (Variance Inflation Factor) sebesar 2,782 < 10. Dapat disimpulkan bahwa hasil Uji Multikolinearitas pada model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala Multikolinearitas.

### Uji Linearitas

HASIL UJI LINEARITAS

Variabel	Signifikansi Linearitas	Penyimpangan dari Linearitas	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Employee Service Providing Capability</i>	0,000	0,312	0,05	Linear
Motivasi Berprestasi	0,000	0,051	0,05	Linear

Sumber: Print Out data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil dari Uji Linearitas yang menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi linearitas (linearity) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Selanjutnya pada penyimpangan dari linieritas (deviation from linearity) didapatkan nilai signifikansi  $> 0,05$ , yaitu pada variabel X1 nilai penyimpangan dari linieritas (deviation from linearity) sebesar  $0,312 > 0,05$  dan variabel X2 nilai penyimpangan dari linieritas (deviation from linearity) sebesar  $0,051 > 0,05$ . Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi syarat linearitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 <sup>a</sup>	.408	.387	2.870

a. Predictors: (Constant), Motivasi Berprestasi, Employee Service Providing Capability

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	323.748	2	161.874	19.652	.000 <sup>b</sup>
	Residual	469.502	57	8.237		
	Total	793.250	59			

a. Dependent Variable: Employee Service Quality Performance  
b. Predictors: (Constant), Motivasi Berprestasi, Employee Service Providing Capability

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.887	3.137		3.789	.000
	<i>Employee Service Providing Capability</i>	.287	.134	.300	2.149	.035
	Motivasi Berprestasi	.356	.132	.376	2.691	.009

a. Dependent Variable: Employee Service Quality Performance

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dapat disimpulkan bahwa *Employee Service Providing Capability* (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) memberikan pengaruh sebesar 38,7% terhadap *Employee Service Providing Capability* (Y), sedangkan sisanya  $100\% - 38,7\% = 61,3\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel *Employee Service Providing Capability* (X1) dan variabel Motivasi Berprestasi



(X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel *Employee Service Quality Performance* (Y). Hal ini membuktikan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil persamaan regresi yang ditemukan mengenai pengaruh *Employee Service Providing Capability* (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) terhadap *Employee Service Quality Performance* (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = 11.887 + 0,287 X1 + 0,356 X2$$

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh *Employee Service Providing Capability* dan Motivasi Berprestasi terhadap *Employee Service Quality Performance* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Analisis Deskriptif Presepsi Responden menggunakan tabel indeks dapat diambil kesimpulan bahwa *Employee Service Providing Capability* (X1) memiliki nilai indeks rata-rata 79,42, variabel Motivasi Berprestasi (X2) memiliki nilai indeks rata-rata 80,47 dan variabel *Employee Service Quality Performance* (Y) memiliki nilai indeks rata-rata 81,88.
2. Berdasarkan Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat disimpulkan bahwa *Employee Service Providing Capability* (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) memberikan pengaruh sebesar 38,7% terhadap *Employee Service Providing Capability* (Y), sedangkan sisanya

100% - 38,7% = 61,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T) menunjukkan bahwa variabel *Employee Service Providing Capability* (X1) dan variabel Motivasi Berprestasi (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel *Employee Service Quality Performance* (Y).
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel  $< 0,05$ , maka dapat dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Employee Service Providing Capability* (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) terhadap *Employee Service Quality Performance* (Y). Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 11.887 + 0,287 X1 + 0,356 X2$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa variabel Motivasi Berprestasi memiliki pengaruh terbesar (X2) terhadap *Employee Service Quality Performance* (Y).

### SARAN

Saran yang dapat diberikan setelah penelitian ini dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a) Atasan yang sebelumnya kurang memberikan *feedback* terhadap bawahan, dapat memberikan *feedback* tersebut agar dapat menjadi acuan dalam bekerja untuk mencapai target perusahaan.
- b) Berdasarkan saran dari responden, perusahaan dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang

- berprestasi berupa piagam, uang, dan sertifikat.
- c) Terkait pelanggan yang memiliki keinginan yang sama dalam hal pelayanan, perusahaan dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan tanpa membedakan pelanggan.
- d) Penelitian ini hanya menguji pengaruh *Employee Service Providing Capability* (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) terhadap *Employee Service Quality Performance* (Y). Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka menarik untuk diteliti lebih lanjut dengan menambahkan aspek lain seperti *High Performance Work System* (Wang and Xu 2017).
- e) Obyek penelitian ini adalah perusahaan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Penelitian yang akan datang diharapkan menggunakan obyek Perusahaan Daerah Air Minum lain di Jawa Tengah.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Amstrong, et al. (2018). *Principles of Marketing*. Australia, Pearson.
- Aziti, T. M. (2019). "PENGARUH MOTIVASI KEKUASAAN, MOTIVASI AFILIASI, DAN MOTIVASI BERPRESTASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT X." *MANNERS* 2(2): 71-82.
- Baik, K., et al. (2019). "The internal ecosystem of high performance work system and employee service-providing capability: A contingency approach for servitizing firms." *Journal of Business Research* Vol. 104.
- Cozby, P. C. and S. C. Bates (2018). *Methods in Behavioral Research*. New York, McGraw-Hill Education.
- Fadhil, A. and Y. Mayowan (2018). "Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera." *Jurnal Administrasi Bisnis* 54(1): 40-47.
- Fatihudin, D. and A. Firmansyah (2019). *Pemasaran Jasa*. Sleman, Deepublish.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang, Undip.
- Ghozali, I. (2017). "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3(1).
- Gujarati, D. N. and D. C. Porter (2009). *Basic Econometrics*. New York, Douglas Reiner.
- Halin, H., et al. (2017). "Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver terhadap Nilai Penjualan pada CV Karunia Kaca Palembang Tahun 2004 - 2015." *Jurnal Ecoment Global* Vol. 2 No. 2.
- Hasmin (2017). "Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Perlengkapan Sekretaris Daerah Kota Makassar." *Jurnal Mirai Management* Vol. 2 No. 2.

- Heckhausen, J. and H. Heckhausen (2018). *Motivation and Action*. Switzerland, Springer International Publisher AG.
- Huseno, T. (2016). *Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja*. Malang, Media Nusa Creative.
- Imandasari, T. and A. P. Windarto (2017). "Sistem Pendukung Keputusan dalam Merekomendasikan Unit Terbaik di PDAM Tirta Lihou Menggunakan Metode Promethee." *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer* 5(4): 159-165.
- Jufrizen, J. (2017). "Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja perawat." *Jurnal Riset Sains Manajemen* 1(1): 27-34.
- Kahfi, H. S., et al. (2017). "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lebak)." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa* 1(1).
- Kasmir (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok, Rajawali Pers.
- Kaswan (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung, Alfabeta.
- Moon, T. W., et al. (2017). "How Service Employees' Work Motivations Lead to Job Performance: the Role of Service Employees' Job Creativity and Customer Orientation." *Journal Curr Psychol* Vol 38.
- Pasaribu, S. E. (2019). "Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2(1): 89-103.
- Pengajar, T. (2009). *Pengantar Manajemen, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang*.
- Pratama, M. d. (2017). "Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Giant Hypermart Mall Olympic Garden Malang )." *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 47 No. 1.
- Prawiranata, A., et al. (2016). "Pengaruh Keramahmatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 32 No. 1.
- Pristiyani, D. C. (2016). "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Mayer Sukses Jaya." *Jurnal Ilmu Manajemen* 4 No. 2.
- Richard (2015). "Experiences Marketing: A Cultural Philosophy for Contemporary Hospitality Marketing Studies." *Journal of Hospitality Marketing and Management*.
- Ritonga, M. (2018). "Faktor manajemen biaya dan manajemen pemasaran terhadap pendapatan melalui intensitas produksi pada ukm industri rumahan di kota binjai." *Jumant* 8(2): 68-78.
- Robert (2017). "Pengaruh Sikap Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank

- Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado." Jurnal FMBA Vol. 5 No. 2.
- Saputra, N. and R. A. Mulia (2021). "Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kota Padang." Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi 1(1): 1-24.
- Sekaran, U. and R. Bougie (2017). Metode Penelitian Bisnis. Jakarta Selatan, Jakarta Selatan
- Sugiyono (2016). Statistika untuk Penelitian. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung, Alfabeta.
- Ukil, M. I. (2016). "*The impact of employee empowerment on employee satisfaction and service quality: Empirical evidence from financial enterprizes in Bangladesh.*" Verslas: teorija ir praktika 17(2): 178-189.
- Ulfa, M. and R. Mayliza (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang."
- Wang, Z. and H. Xu (2017). "*How and when service-oriented high-performance work systems foster employee service performance.*" Employee Relations Vol. 39 No. 4.
- Wardani, A. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal, IAIN SALATIGA.
- Yulianti, F., et al. (2019). Manajemen Pemasaran. Sleman, Deepublish.
- Zahrotun, A. (2019). Pengaruh Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0. Semarang.



